

"VERZEKERAARS RIEPEN ELLENDE OVER ZICHZELF AF"

Acht jaar na het begin van de woekerpolisaffaire ontvangt Kifid nog steeds nieuwe klachten over beleggingsverzekeringen. "Met name drie elementen leiden tot klachten: het beleggingsverlies, de hoogte van de overlijdensrisicopremie en de kostenbelading", zegt Financiële Ombudsman Nol Monster in De Onderlinge. "Door de hardnekkig voortdurende kostenversluiting kun je bijna zeggen dat verzekeraars alle ellende over zichzelf hebben afgeroepen."

6 oktober 2014

Voor de kostenbelading van beleggingsverzekeringen heeft Monster maar één kwalificatie: "Schandalig.". In De Onderlinge, het blad van de Federatie van Onderlinge Verzekeringsmaatschappijen, zegt Monster verder erg blij te zijn met de invoering van het provisieverbod bij de verkoop van complexe producten. "Geweldig!", zegt hij. "Toen ik Financiële Ombudsman werd, heb ik me over dat voor buitenstaanders onzichtbare betalingsverkeer zeer verbaasd. Natuurlijk hadden we kunnen begrijpen dat zo'n tussenpersoon ook moet worden betaald, maar zo was het verdienmodel nu eenmaal. Overigens gaat de nieuwe manier van werken natuurlijk ook niet altijd zoals het moet. Wie vierduizend euro voor een hypotheekadvies moet betalen, waarvoor alleen maar een paar telefoontjes nodig zijn geweest, heeft daar op z'n zachtst gezegd een aantal vraagtekens bij."

Taak voor consument

Klachten over schadeverzekeringen hebben vaak betrekking op het niet nakomen door de adviseur van zijn zorgplicht. Monster: "Als een adviseur weet dat er iets in de persoonlijke omstandigheden van zijn cliënt is veranderd, moet er bij hem een lichtje gaan branden als zijn cliënt er zelf niet aan heeft gedacht dat het verzekeringstechnische consequenties heeft. Lastig is ook als een aanbieder een nieuw product heeft ontwikkeld dat duidelijk beter en bovendien goedkoper is dan het oude product. Soms komen mensen daar pas jaren later achter en klagen dan over hun adviseur dat die eerder had moeten vertellen dat er een nieuw product op de markt was. Zo'n adviseur antwoordt dan dat hij zijn klanten niet elke keer het hele productenaanbod kan gaan doorbellen en dat kan ik me ook wel weer voorstellen. Ik vind het ook een taak van de consument zelf om zich wat dat betreft op de hoogte te houden."

Kifid schrapt dubbele beoordeling

Aanleiding voor het interview met de Financiële Ombudsman is de nieuwe wijze van klachtbehandeling van Kifid met ingang van 1 oktober. Tot voor kort gaf eerst de Ombudsman een oordeel over klachten en vervolgens – als de consument dit wilde – de Geschillencommissie. Deze dubbele beoordeling is nu afgeschaft. De Ombudsman legt zich voortaan uitsluitend toe op bemiddeling. Het geven van oordelen gebeurt alleen door de Geschillencommissie. Sinds 1 oktober is de procedure bij de Geschillencommissie voor de consument gratis.